

AS AÇÕES M-GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Diagnóstico das iniciativas de Governo Eletrônico do Estado do Rio Grande do Sul através da criação de aplicativos para *Mobile*.



Danielle dos Santos Engrazia

Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS – Brasil

Débora Dutra

Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS – Brasil



Resumo

As instituições públicas cada vez mais se preocupam em acompanhar o grande movimento, a nível mundial, da conectividade instantânea propulsãoada pelo avanço tecnológico do *mobile*. Esta tecnologia está inserida e em constante evolução em um mercado mundial altamente exigente. Por isso, os governos passaram a desenvolver políticas e programas voltados para atingir o público usuário de *mobile*, tais ações são definidas como *M-government* (M-Governo). Para tanto, este artigo tem como finalidade realizar a análise da iniciativa do Governo do Estado do Rio Grande do Sul em M-Governo, a partir da classificação do estágio de amadurecimento dos serviços disponíveis no aplicativo RS Móvel, conforme categorização do relatório publicado pelo OECD (2011). Concluiu-se que 84% do aplicativo, encontra-se no estágio primário de amadurecimento e diversas melhorias ainda devem ser implementadas para contribuir com a funcionalidade e evolução do aplicativo.

Palavras-chaves: E-Governo. M-Governo. Políticas Públicas. Aplicativos.

1. Introdução

A evolução da conectividade a nível mundial tornou-se um desafio também para as instituições públicas, que precisam acompanhar e inserirem-se nesta realidade. A acessibilidade móvel, imediata e constantemente online, tem contribuído e alavancado o processo Informação. O processo de adesão a esta prática foi fortemente influenciado por um conjunto especial de elementos, dentre eles, pode-se citar como fundamentais: a evolução tecnológica e a disseminação deste mercado para o consumo. Neste início do século XXI é

crescente o uso dos meios eletrônicos de informação e a universalização do acesso deve ser promovida pelo Governo com o intuito de promover, em todos os níveis, uma administração eficiente e transparente. Entre as iniciativas prioritárias da ação pública deve estar criação e manutenção de serviços de atendimento ao cidadão, de forma universal e imparcial. (TAKAHASHI, 2002)

Por isso, objetivando a inserção pública brasileira foi criado o programa Governo Eletrônico pelo Governo Federal. Esse programa pretende transformar as relações, aprimorar a qualidade dos serviços prestados, promover a interação e fortalecer a participação entre o Governo e a sociedade através da utilização das tecnologias de informação e comunicação. O bem comum, em um Estado democrático de direito, se manifesta a partir da consolidação de demandas sociais em políticas que reafirmem as garantias e os direitos individuais e sociais. Nesse sentido, o princípio de transparência, do acesso desburocratizado aos serviços públicos e a melhoria da qualidade dos processos de gestão, que devem orientar as políticas públicas, se consolidam a partir das novas tecnologias de informação em instrumentos de gestão, de informação e de prestação de serviços.

A cerca desse contexto no âmbito internacional, pode-se mencionar que há uma política claramente definida pelas Nações Unidas, da qual o Brasil é signatário, e que pode ser observada nas pesquisas sobre E-governo - E-Government Survey¹ (ONU 2010, ONU 2012 e ONU 2014) na qual a ONU estabelece uma metodologia de pesquisa que permite avaliar o índice de desenvolvimento de governos eletrônicos nos países membros. Esses índices mostram sob a forma de pontuação uma combinação dos resultados obtidos a partir de um conjunto de indicadores. Os indicadores estão construídos para que se possa avaliar a evolução de cada governo eletrônico dos seus países membros. Importante frisar que a metodologia adotada pela ONU, expõe os critérios e medidas, para que se tornem comuns para a avaliação do desenvolvimento de governos eletrônicos por demais institutos e países.

Como resultado desta pesquisa, o Brasil, apesar de estar entre as dez primeiras economias mundiais, ficou avaliado no ranking mundial na 61ª posição em 2010, na 59ª posição em 2012 e na 57ª. Em relação ao continente Americano ocupou o 10º lugar em 2010, atrás de Colômbia (3), Chile (4), Uruguai (5) e Argentina (7), em 2010; manteve a mesma posição (10º lugar) em 2012, atrás do Chile (3), Colômbia (4), Uruguai (7) e Argentina (9); e em 2014 ocupou o 8º lugar, atrás dos Estados Unidos, Canada, Uruguai, Chile, Argentina, Colômbia e Costa Rica.

Nesses estudos verificou-se que o Brasil necessitaria adotar uma série de medidas e ações para que seu índice fosse condizente com o tamanho e a necessidades de sua economia. Nesse

¹ Esta iniciativa da ONU existe desde 2001 e sua edição é bienal.

Barbarói, Santa Cruz do Sul, n.43, p.<201-222>, jan./jun. 2015

sentido, pode-se destacar que, já na pesquisa de 2010, foi diagnosticado a necessidade de unificação dos sites das três esferas de governo, o aprimoramento das telecomunicações, sobretudo relativo à banda larga, a expansão da internet e seu acesso no território nacional, estruturas de acesso e segurança da informação, marketing e desburocratização dos serviços prestados pelo Estado. Verificou-se como ponto positivo uma gradual melhoria quanto aos níveis de inclusão digital. (ONU 2010)

Deve-se observar que as pesquisas realizadas com metodologias de caráter universal, apesar de sua enorme importância, acabam devido a essa natureza, por não revelar detalhes, minúcias e particularidades que, muitas vezes, são extremamente importantes para a elaboração de estratégias adequadas à condução de políticas públicas em âmbito nacional - neste caso, políticas de governo eletrônico. Nesse sentido, estudos sobre as experiências nacionais podem contribuir para avaliar e disseminar boas práticas em governo eletrônico e para estimular sua adoção.

Dentre as tecnologias disponíveis, os telefones móveis estão se tornando a tecnologia mais rapidamente adotada da história e a tecnologia pessoal mais popular e difundida no mundo. Dado este avanço incomparável das tecnologias de comunicação móvel, os governos estão percebendo o valor das tecnologias móveis para a governança ágil com melhorias mensuráveis para o desenvolvimento social e econômico, prestação de serviços públicos online gerando, conseqüentemente, o envolvimento ativo dos cidadãos.

O desenvolvimento das tecnologias de comunicações móveis não só criou um novo local para os governos se inserirem atingindo, assim, um público, quantitativamente, muito maior, mas também trazendo aos cidadãos oportunidades antes inimagináveis para se comunicarem uns com os outros e, também, com o governo convenientemente.

Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2013, 75,5% da população possuía celular. Estima-se, com essa pesquisa, que sete a cada dez brasileiros possuem aparelho móvel. (IBGE, 2015). Atualmente, de acordo com os dados apresentados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o Brasil encerrou março de 2015 com 283,4 milhões de acessos em operações na telefonia móvel. (ANATEL, 2015). Através destes dados, justifica-se o foco deste artigo em analisar a iniciativa de M-governo do Estado do Rio Grande do Sul, por se tratar atualmente da tecnologia mais difundida e utilizada.

Dessa forma, o problema da presente pesquisa foi: A iniciativa de M-governo, desenvolvida através do aplicativo RS Móvel pelo Governo Estadual do Rio Grande do Sul, atende a qual estágio de maturidade do OECD? Para tanto, o artigo foi desenvolvido em torno dos seguintes objetivos: a)

apresentar as classificações definidas pelo OECD; e b) analisar e classificar o aplicativo RS Móvel a partir das definições do OECD.

2. Referencial Teórico

Serão tratados os seguintes temas nesse capítulo: a) Governo eletrônico; b) Governo eletrônico brasileiro; c) M-governo.

2.1 Governo Eletrônico

O termo governo eletrônico, se considerado de forma ampla, pode incluir potencialmente todas as tecnologias de informação e comunicação, plataformas e aplicativos em uso pelo setor público. De forma restrita, o governo eletrônico é definido como “a utilização da Internet e da World Wide Web para a entrega informações e serviços do governo aos cidadãos” (ONU, 2002). A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico define governo eletrônico como “o uso da informação e tecnologias de comunicação, nomeadamente a Internet, como uma ferramenta para alcançar um melhor governo” (OCDE, 2005) e o coloca como uma ferramenta importante para ajudar a atender à demanda do público por um governo mais ágil, eficiente, eficaz e participativo. Para a Comunidade Europeia (EC, 2003) o governo eletrônico não deve ter o foco no domínio das TIC’s, embora reconheça que essas tecnologias podem ajudar as administrações públicas a enfrentar muitos desafios. Mas, que o governo eletrônico deve combinar o uso das TIC com mudanças organizacionais e novas competências a fim de melhorar os serviços públicos, os processos democráticos e as políticas públicas.

Segundo a OCDE, o governo eletrônico é importante porque pode melhorar a eficiência; melhorar os serviços, ajudar a alcançar os resultados de políticas específicas, pode contribuir para objetivos de política econômica, pode ser um grande contribuinte para reformas e pode ajudar a criar confiança entre governos e cidadãos. (OCDE, 2005).

O conceito de Governo eletrônico é caracterizado por ser um conceito abrangente e com diversas abordagens. Lenk & Traunmüllerv (2001) apontam quatro perspectivas a respeito de Governo Eletrônico, são elas: a) a Perspectiva do Cidadão; b) a Perspectiva de Processos; c) a Perspectiva da Cooperação; e d) a Perspectiva Gestão do Conhecimento.

No que diz respeito às relações de governo com seus diferentes públicos o governo eletrônico pode ser classificado em quatro grandes áreas. São elas: a) G2G (Governo-Governo) que corresponde a funções que integram ações do Governo horizontalmente (ex.: nível Federal ou

dentro do Executivo) ou verticalmente (ex.: entre o Governo Federal e um Governo Estadual); b) G2B (Governo-Empresa) que corresponde a ações do Governo que envolvem interação com entidades externas; c) G2C (Governo-Cidadão) que corresponde a prestação de informações e serviços ao cidadão por meio eletrônico pelo Governo; e d) G2E (Governo-Servidor) que compreende a relação do governo com os servidores/empregados públicos. (TAKAHASHI, 2002)

O impacto das novas tecnologias nos governos tem exigido que seus organismos ofereçam serviços de melhor qualidade, assertividade, velocidade e pontualidade. Diante disso, existem vários modelos de classificação dos diversos estágios evolutivos ou de maturidade de governo eletrônico na direção de melhores serviços à sociedade e à eficiência pública. Alguns deles são: a) o modelo da ONU que adota cinco estágios (Emergente; Informação avançado; Interativo; Transação e Virtual/totalmente integrado). (ONU, 2002); b) Publicação, Interação e Transação são os três estágios do modelo do Banco Mundial (AL-HASHMI; DAREM, 2008); e c) para o Gartner Group, há quatro estágios de governo eletrônico: Presença, Interação, Transação e Transformação (KAROKOLA; YNGSTRÖM, 2009).

O modelo proposto pela ONU destaca-se nesse contexto e sua importância está relacionada à capacidade de classificar a posição dos seus Estados-Membros neste tema. O estágio Emergente (1) é caracterizado por constituir presença on-line, possuir informações estáticas em um único sentido e pouca interação com o cidadão. No estágio Informação avançado (2), mais informações sobre políticas públicas e governança são apresentadas. O cidadão possui acesso web para documentos arquivados, formulários e relatórios e outros canais são usados para distribuir informações básicas. O estágio Interativo (3) consiste em apresentar um portal web interativo com a disponibilização de novos serviços online, uso de multimídia (vídeos, áudio), mapa do site e redes sociais e o uso de celular para informações e alertas. No estágio Transação (4) a interação entre os cidadãos e o governo acontece nos dois sentidos. Opções para pagamento, registro, documentos e pedidos de serviços. O nível mais sofisticado de prestação de serviços de governo eletrônico caracteriza o estágio Conectado (5), nele todos os serviços e funções em todos os níveis do governo estão integrados; ele combina integração vertical e horizontal com a interoperabilidade e o estabelecimento de ligações entre os vários intervenientes (governo, empresas, instituições acadêmicas, ONGs e sociedade civil). São também proativos em pedir informações e opiniões dos cidadãos através da Web e outras ferramentas interativas. Nesse estágio o enfoque do governo é voltado ao cidadão, onde serviços eletrônicos são direcionados a eles através de eventos de ciclo de vida e grupos segmentados para oferecer serviços sob medida. O nível de participação do cidadão é

mais sofisticado e possibilita engajamento no processo de tomada de decisão do governo. (ONU 2001; KAROKOLA;YNGSTRÖM, 2009).

2.2 Governo Eletrônico Brasileiro

O uso estratégico das tecnologias de informação e comunicação como um elemento propulcionador de um novo modelo de gestão pública contribuiu diretamente para o que é hoje definido como governo eletrônico. Assim, no Brasil o desenvolvimento do Governo Eletrônico tem como princípios: “a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação (TICs) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais”. No Brasil, a política de Governo Eletrônico é pautada em um conjunto de diretrizes que buscam a prática sob três perspectivas: a) junto ao cidadão; b) na melhoria da sua própria gestão interna; e c) na integração com parceiros e fornecedores. (GOV.BR)

As ações voltadas para desenvolver o programa Governo Eletrônico, que iniciaram no ano 2000, foram incentivadas, principalmente, pelo Governo Federal, o qual tem o intuito de se inserir eletronicamente na vida dos cidadãos brasileiros, já que a tecnologia tornou-se indispensável no cotidiano. Desde então, o governo vem munindo esforços para desenvolver três elementos desde programa: o primeiro visa universalização de serviços; o segundo o governo ao alcance de todos; e o terceiro infraestrutura avançada. Partindo da concepção inicial, todas as ações do Governo Eletrônico Brasileiro priorizam a utilização das tecnologias de comunicação e informação, tendo como objetivo: a universalização no acesso a informação, ampliação da participação popular no meio eletrônico e aprimorar a qualidade dos serviços públicos. Espera-se, com isso, transformar as relações entre governo e sociedade, acreditando que a melhoria no processo de democratização parte do incentivo a participação social nos meios eletrônicos, promovendo a interatividade.

A necessidade da administração pública de modernizar a prestação de serviço, de disponibilizar informação e serviços aos usuários e de acompanhar as transformações da sociedade passa pela informatização da maioria ou mesmo da totalidade dos processos. Tais aspirações ficam evidentes por iniciativas como: a) a publicação do Livro Verde da Sociedade da Informação que contém as metas de implementação do Programa Sociedade da Informação no Brasil e constitui uma súmula de possíveis aplicações de Tecnologias da Informação e que reconhece – já na sua apresentação, “que o advento desta sociedade faz surgir novas demandas dirigidas ao Poder Público

no que diz respeito ao seu próprio funcionamento”. (TAKAHASHI, 2002); b) a gestão da qualidade de serviços a partir do Decreto nº 6.932/2009 onde se destaca a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão e a instituição da “Carta de Serviços ao Cidadão”; e c) a promulgação da Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/ 2011 - que dispõe sobre a obrigatoriedade dos órgãos públicos de prestar esclarecimentos a qualquer cidadão interessado sobre suas atividades. Essa Lei é regulamentado pelo Decreto nº 7.724/2012 que traz em sua redação que os órgãos e entidades "deverão implementar em seus sítios na internet seção específica para a divulgação das informações" e determina ainda quais informações as instituições deverão publicar na internet, independente de requerimento, conforme o princípio da transparência ativa.

Essas iniciativas reconhecem a importância do uso da TI, da necessidade de simplificação de atendimento ao cidadão e incentivam o uso da Internet na prestação de serviço ao cidadão.

O Estado do Rio Grande do Sul em seu portal oficial apresenta uma série de serviços eletrônico agrupados, na sua grande maioria, em quatro sites: a) a Central do Cidadão; b) o Gabinete Digital; c) o Portal da Transparência RS; d) e o Tudo Fácil Eletrônico. Entretanto, não traz maiores informações em relação as diretrizes do governo eletrônico no Estado. No Rio Grande do Sul, as ações de governo são implementadas pela Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS), primeira empresa do país a prestar serviços públicos através da Internet. (PROCERGS, 2015).

A Central do Cidadão tem como objetivo aumentar a transparência, informar e estimular a participação e o controle social. Teoricamente, está alinhada com os três objetivos do governo eletrônico brasileiro: universalizar o acesso, ampliar a participação popular e aprimorar a qualidade do serviço público, pois pretende consolidar canais de atendimento e permite ao cidadão obter informações, enviar reclamações ou sugestões sobre serviços públicos e denunciar irregularidades. (CENTRAL DE INFORMAÇÃO RS, 2015). O Gabinete Virtual se caracteriza como um canal de participação e diálogo entre governo e sociedade e tem como objetivo de incorporar novas ferramentas de participação, oferecendo ao cidadão oportunidades de influenciar a gestão pública e de exercer maior controle social sobre o Estado. (PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, 2015). Reforça os objetivos do governo eletrônico brasileiro e, teoricamente, torna mais direta a relação entre governantes e governados. O Portal da Transparência RS tem como finalidade dar transparência à sociedade sobre as finanças públicas. As informações sobre as receitas e despesas disponibilizadas pelo portal compreendem todos os Poderes e Órgãos do Estado. O Tudo Fácil Eletrônico é a versão digital da Central de Serviços ao Cidadão – Tudo Fácil inaugurada em julho 1998, com a

finalidade de concentrar os serviços públicos mais demandados pelo cidadão, em um único espaço físico. (PORTAL TUDO FÁCIL, 2015)

2.3 M-governo

O E-governo trata do uso de tecnologias de informação e comunicação, em particular a Internet, como uma ferramenta para alcançar uma melhor governo. O M-governo, nessa linha, é uma extensão ou evolução do e-governo através da utilização de tecnologias móveis para prestação de serviços públicos. Proporciona, atualmente, uma capacidade poderosa e transformadora para ampliar o acesso a serviços existente, para ampliar a prestação de novos serviços, para aumentar a participação ativa dos cidadãos em operações do governo e para mudar a maneira de trabalhar dentro do setor público. (OECD, 2011)

Os aplicativos e serviços de M-governo para mobile mostram que a tecnologias móveis podem agir como um catalisador para os governos, na medida em que pode auxiliar a evolução entre as fases de transformação visando alcançar o último estágio da m-governança, definida como conectada. (DESA, 2010, p.28)

Em geral, existem quatro modelos de fornecimento de serviços de M-governo. O primeiro é no formato governo para os cidadãos (G2C), o segundo no formato governo para governo (G2G), o terceiro no formato governo para Negócios (G2B) e o último governo para servidores (G2E), conforme apontado no OECD (2011). O G2C é o que mais fortemente impacta os objetivos do governo eletrônico brasileiro.

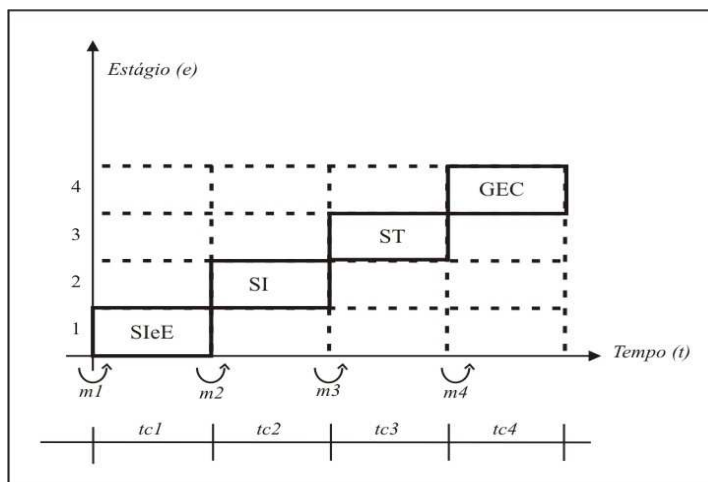
O governo eletrônico precisa ofertar serviços que os cidadãos possam interagir com o estado de uma forma que seja sensível às necessidades dos cidadãos e de preferência estabelecer uma comunicação em mão dupla. Serviços G2C necessariamente deve permitir que os cidadãos se mantenham atualizados sobre as informações do governo, fazer perguntas, solicitar serviços, transações completas, apresentar comentários, solicitar dados de assistência a emergências e acesso para relatar problemas. (OECD, 2011, p.28)

Dentro do modelo de Serviços M-governamentais G2C, proposto pela OCDE, existem quatro categorias (Figura 1). São elas: a) Serviços Informativos e Educativos (SIeE): este tipo

de serviço G2C envolve distribuição de informações aos cidadãos (por exemplo, relacionadas com serviços, horários, educação, emergências, regulamentares e outros conteúdos flat). Este tipo de serviço é composto principalmente por disparar informação através de SMS, por exemplo, ou torná-lo disponível na Web. Grande parte das informações é estática e há pouca interação com cidadãos. A maioria das consultas ao governo pelo cidadãos são para um serviço básico Informação. b) Serviços de Interação (SI): através de serviços G2C interativos, os cidadãos podem se engajar em um diálogo com os governos como enviar pedidos, problemas, comentários ou solicitações de serviço para agências específicas. Os cidadãos também podem acessar aplicativos e bancos de dados. Neste estágio, a interação se torna mais personalizada, detalhada e alvejada a um cidadão específico com interesses e necessidades de serviço. A comunicação torna-se uma a um, ao invés de um para muitos, o foco é na conveniência do cidadão e maior participação para receber notificações específicas de acordo com os seus interesses. c) Serviços de Transação (ST): com G2C serviços transacionais, os governos começam se expandindo com interações bidirecionais entre os cidadãos e governo para novos níveis. Nesta fase, os cidadãos podem completar suas transações com o governo por via eletrônica e em sua conveniência. Isso inclui opções de autoatendimento para pagar impostos, ou fazer outros tipos de pagamentos, declarações de imposto, aplicação de serviços e subsídios, bem como outras interações G2C semelhantes, permitindo ao cidadão acessar estes serviços 24/7; d) Governança e engajamento do cidadão (GEC): a chave para governança conectada é a identificação e o envolvimento do cidadão, as tecnologias móveis facilitam a realização deste objetivo, aumentando a facilidade de acesso e a participação. Uma ferramenta móvel, SMS, ou "*texting*," tornou-se um poderoso e prevalente canal de comunicação para o governo e os cidadãos e uma base fundamental de estratégias m-governamentais eficazes, de forma positiva impactando o processo democrático. Tecnologias móveis fornecem ao governo oportunidades significativas para alcançar uma maior otimização de custos e prestação de serviços online em larga escala. (OECD, 2011).

Compreendendo os diferentes estágios desse modelo como evolutivos, pode-se representar a efetividade do M-governo de forma gráfica (Figura 1) onde o eixo *e* representa os diferentes estágios e o eixo *t* o tempo. A variável $tc(i)$, tempo de ciclo, refere-se ao tempo em que se fica em cada estágio e a variável $m(i)$ representa o processo de mudança de estágio.

Figura 1 – Efetividade do M-governo G2C



Fonte: Elaborados pelas autoras, 2015.

Este gráfico pode ser potencialmente útil para análise de maturidade dos serviços em um determinado período, possibilitando a comparação da maturidade dos serviços em períodos distintos e apresentando valores para as variáveis $tc(i)$ e $m(i)$. Desejável seria que os $tc(i)$ sejam compatíveis com os objetivos dos governos que dele se utilizam e que os $m(i)$ sejam suficientemente compreendidos e incorporados pelos diferentes atores do mesmo para que o processo de mudança não seja traumático, o que comprometeria a efetividade da etapa a ser atingida.

3. Procedimentos metodológicos

A presente pesquisa é de natureza qualitativa, do tipo descritiva e exploratória, com abordagem teórica, recorte transversal e fundamentada em dados secundários. O paradigma da pesquisa qualitativa se propõe para este artigo já que este tipo de pesquisa se preocupa em descrever e compreender. Em que pese a diversidades de serviços eletrônicos - baseados na Web, oferecidos pelo Estado do Rio Grande do Sul para investigação - esta pesquisa tem como foco os serviços disponibilizados ao cidadão em plataforma móvel. Para atender a essa finalidade o modelo de fornecimento de serviços de M-governo utilizado para a classificação dos serviços disponíveis é o G2C, da OECD, que corresponde ao tipo de serviços ofertados pelos governos para os cidadãos.

Para identificar aplicativos móveis (apps) que disponibilizassem serviços aos cidadãos pelo Estado do RS foi realizada uma pesquisa no Google Play², maior repositório de aplicações móveis para usuários do sistema operacional Android. Muito embora existam outros repositórios de apps, que atendam usuários de outros sistemas operacionais móveis, optou-se pelo que atende os usuários do Android, pois este sistema domina 90% do mercado brasileiro de smartphones. (Revista Olhar digital, UOL, 2015)

A busca por aplicativos foi realizada no Google Play em maio de 2015, utilizando-se da palavra chave “Governo”. A partir dos resultados apresentados buscou-se a identificação de app relacionado ao Estado do RS tendo como resultado a aplicação móvel “RS Móvel”.

Realizada a seleção do aplicativo, foram apresentados quais os serviços ofertados, sua descrição e a quais áreas públicas eles pertencem. Estes serviços foram classificados a partir do modelo de serviço G2C proposto pela OCDE - a) Serviços Informativos e Educativos; b) de Interação; c) de Transação; d) e de Governança e engajamento do cidadão - procurando definir o grau de maturidade do aplicativo RS Móvel. A exploração do aplicativo chamou a atenção para outros dados que acabaram sendo incluídos na análise, são eles a chave de acesso ao serviço e a clareza das informações prestadas sobre o serviço.

Para sistematizar a análise para os serviços do aplicativo, utilizou-se o modelo de classificação apresentado no Quadro 1.

Quadro1 – Modelo de classificação de serviços.

CATEGORIA	SERVIÇO	CLASSIFICAÇÃO OECD (2011)	OBSERVAÇÕES COM RELAÇÃO À CLAREZA DA INFORMAÇÃO	CHAVE DE ACESSO PARA O SERVIÇO
Definida pelo próprio aplicativo.	Nome do serviço disponibilizado pelo próprio aplicativo.	Estágios de G2C.	Refere-se a clareza das informações da seção quanto ao serviço disponibilizado.	Trata da necessidade ou não da inserção de dados para obter a informação.

Fonte: Elaborados pelas autoras, 2015.

O modelo de análise, dessa forma, é composto por cinco elementos. São eles: a) Categoria; b) Serviço; c) Classificação OECD; d) Observações com relação à clareza a informação; e e) Chave de acesso para o serviço.

4. Análise

² Google Play Store é uma loja virtual onde estão disponíveis aplicativos (pagos e gratuitos) destinados à plataforma Android.

4.1 M-governo do Estado do Rio Grande do Sul: O aplicativo RS Móvel

O RS Móvel é um aplicativo desenvolvido pelo governo Estadual, através da Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS), que possibilita o acesso, a partir de celulares e de outros dispositivos móveis, a serviços disponibilizados pelos órgãos públicos estaduais na internet. Realizando o download do aplicativo ou a partir do endereço www.m.rs.gov.br ou o cidadão consulta informações sobre as diversas áreas do Poder Público.

A ferramenta foi lançada pelo Governo do Estado durante o 15º Fórum Internacional de Software Livre (FISL), em maio de 2014, que ocorreu em Porto Alegre. Na nova versão do RS Móvel dobrou o número de serviços disponíveis online oferecidos pelo Estado, do que na primeira versão criada em 2011. Além do acesso rápido às informações gerais do governo estadual, é possível, por exemplo, o cidadão fazer uma denúncia na área de segurança pública, consultar matrículas nas escolas da rede estadual, acessar os serviços da CEEE, Corsan, agendar consultas junto ao Instituto de Previdência do Estado do RS (IPERGS), entre outros.

No período da análise do aplicativo (maio/2015) os seguintes serviços estavam indisponíveis: na categoria Cidadania os subserviços Denúncia, Informações ao Cidadão e Ouvidoria Geral do Estado, estavam desabilitados. Na categoria Trânsito o subserviço Consulta de CNH apresentava problemas de consulta e não finalizava a pesquisa.

Ainda, no aplicativo é disponível o link para acesso as redes sociais do Governo Estadual, como *facebook* e *twitter*, assim como notícias em tempo real de fatos que ocorrem no estado, em forma de newsletter. No aplicativo, estão disponíveis os diversos serviços, agrupados em categorias, conforme apresentado no Quadro 2.

SERVIÇOS DO APLICATIVO RS MÓVEL			SERVIÇOS DO APLICATIVO RS MÓVEL		
ÁREA	SERVIÇO	DESCRIÇÃO:	ÁREA	SERVIÇO	DESCRIÇÃO:
Administração	Pesquisa de documentos	Acesso ao arquivo público do Estado do Rio Grande do Sul para consulta de documentos	Saúde	Assistência Farmacêutica	Este serviço estava inativado em 19/05/2015.
	Consulta a processos Administrativos	Qualquer tipo de processo administrativo pode ser consultado através do número do mesmo.		Guia Médico do IPE	Consulta dos serviços disponibilizados pelo Plano de Saúde.
Agenda do Governador	Compromisso do Dia	Apresenta toda a agenda de trabalho do dia do Governador.		Informações Toxicológicas	Informações sobre dúvidas ligadas a toxidades.
Agricultura	Consulta Produtor Rural	Informações para o Produtor Rural	Segurança	Desaparecidos Maiores de 18 Anos	Consulta por nome do desaparecido identificado por foto e nome.
	Previsão do tempo	Apresenta a previsão do tempo		Desaparecidos Menores de 18 anos	Consulta por nome do desaparecido identificado por foto e nome.
Água e Luz	2º Via de faturas de água	Para retirar 2º via de conta juntamente com a Corsan.		Procurados	Consulta por nome do procurado identificado por foto e nome.
	Informações sobre falta de água	Para informar a falta de água		Suspeitos	Consulta por nome do suspeito identificado por foto e nome.
	Registro de falta de luz por torpedo	Informar falta de Luz para CEEE.		Delegacias e postos da Polícia Civil	Informações de locais com endereços e telefone de delegacias e postos
Cidadania	Acompanhamento de pedidos	Consulta de pedidos realizados juntamente com o estado.		Denuncie	Opção para realizar uma denúncia com formulário online.
	Denúncia	Este serviço estava inativado em 19/05/2015.	Servidor Público	Calendário de Pagamentos	Consulta para verificar as datas de pagamento.
	Informações ao Cidadão	Este serviço estava inativado em 19/05/2015.		Contracheque RHE	Opção para consulta de Contracheque
	Ouvidoria Geral do Estado	Este serviço estava inativado em 19/05/2015.	Trânsito	Consulta de CNH	Consulta as informações de CNH
	De olho nas obras	Consulta a todas as obras já realizadas em andamento pelo governo Estadual.		Consulta de infrações	Consulta de infrações pela placa do veículo.
	Login do Cidadão (Meu RS)	Direciona para o site Login do cidadão.		Consulta de Peças em desmanches	Consulta de peças de carros pela placa e pelo chassi.
Educação	Rede Lilás	Informa o telefone da Rede Lilás para contato		Consulta pontuação	Consulta de pontuação da carteira de motorista.
	Matrícula na Escola Pública	Consulta ao acompanhamento do pedido de matrícula.		Consulta veículos	Consulta de informações de veículos pela placa e Renavam.
Empresarial	Andamento de processos	Acompanhamento de processos		Consulta veículos em depósito	Opção de consulta de veículos pela placa para verificar em qual depósito se encontra.
	Atos e eventos	Apresenta documentos para consulta de atos e eventos de classificação das empresas		Estradas	Apresenta todas as estradas e o fluxo do movimento nas mesmas.
	Como faço e obtenho	Apresenta uma lista de dúvidas frequentes para como acessar ou conseguir documentos	Outros Serviços	Consultas legislativas	Consulta ao portal da Transparência e a outros processos administrativos
	Locais de atendimento	Locais da Junta Comercial do Rio Grande do Sul no Estado, por cidade.		Correios	Acesso aos serviços online correios
	Reserva de nome empresarial	Possibilidade de consulta de nome empresarial e reserva através do CNPJ			
	Tabela de preços	Apresenta todas as tabelas de preços cobrados pelo Estado, por exemplo para retirada de certidões ou cadastro de solicitações			

Quadro 2 – Serviços do aplicativo RS Móvel.

Fonte: Elaborados pelas autoras, 2015.

4.2 Classificação dos elementos

Para a análise do aplicativo, optou-se por compilar as informações mapeadas em uma quadro (Quadro 3) para melhor sistematizar e caracterizar, tanto a classificação de maturidade dos serviços ofertados, como outros aspectos que acabaram sendo evidenciados no decorrer da exploração realizada no aplicativo, tais como a necessidade de identificação para acessar o serviço (chave de acesso) e a percepção das pesquisadoras quanto à clareza das informações, levando em conta apenas a sua experiência como usuárias de aplicações móveis.

Em relação à classificação dos serviços, que trata do grau de maturidade dos 42 serviços disponibilizados observou-se que, para um total de 38 serviços acessados, 32 deles são de caráter de informação, 5 apresentam interação e apenas 1 é transação, respeitando a classificação proposta para este estudo. Isso nos leva a concluir que o grau de maturidade do aplicativo M-governo estudado é informacional, com 84% dos serviços assim classificados, ou seja, serviços básicos de distribuição de informação, com grande parte das informações estáticas e com pouca interação com o cidadão. Dentro do segundo nível classificatório que corresponde ao estágio interação, encontram-se 13% dos serviços. Um único serviço foi classificado como Transacional, que corresponde 3%. Foi o serviço 2º Via de fatura de água dentro da categoria Água e Luz, por trazer a comodidade de pagamento da fatura de água pelo próprio mobile. Nenhum serviço foi classificado como Governança e Engajamento com o cidadão, considerado o estágio final e ápice do M-governo, de acordo com as características apresentadas pelo OECD (2011).

O aplicativo organiza os serviços por categorias, num total de doze. Na distribuição de serviços por categoria notou-se que as maiores ofertas acontecem nas categorias *Cidadania* (7), *Trânsito* (7), *Empresarial* (6) e *Segurança* (6) concentrando em torno de 50% dos serviços ofertados. Sobre isso é importante ressaltar que:

- a) dos 7 serviços da categoria *Cidadania*, 3 estavam desabilitados e dois necessitam de maiores informações sobre eles.
 - b) na categoria *Trânsito* os serviços são de consulta (CNH, infrações, peças, veículos, etc.), um deles estava indisponível (não retornava informação) e um necessita de maiores informações para seu uso.
 - c) A categoria *Empresarial*, concentra informações da Junta Comercial do RS que, de forma simplificada, é responsável pelo registro público de empresas
- Barbarói, Santa Cruz do Sul, n.43, p.<201-222>, jan./jun. 2015*

mercantis, contendo então informações bem específicas. Dentre os serviços dessa categoria cabe destacar para esta análise que, no que diz respeito, a clareza da informação, dois deles foram considerados como exemplares e dois necessitam de maiores informações.

d) Quanto a *Segurança* ressalta-se que quatro dos serviços são de auxílio à busca de desaparecidos, procurados e suspeitos e que um deles foi considerado exemplar com relação a clareza das informações. Cabe destacar ainda que a categoria *Educação*, embora pudesse disponibilizar muitos serviços e atender a um grande público, apresenta apenas um serviço que necessita de esclarecimento quanto ao seu propósito.

Outro item analisado trará da *Chave de acesso para o serviço*. Sobre este item observou-se que, para um total de 42 serviços disponibilizados pelo aplicativo, 11 não necessitam de nenhuma chave de acesso para obter a informação; 3 estavam desabilitados e 1 indisponível na data da pesquisa. Dos restantes - 27 serviços - foram encontrados 14 tipos diferentes de chave de acesso. Algumas delas, como a data para a Agenda do Governador, se justifica dada a sua especificidade. Em outras, onde a chave corresponde a identificação do indivíduo observou-se diferentes chaves de identificação, tais como: CPF, matrícula estadual, login do cidadão. Neste caso, fica explícito que não existe a definição clara de uma única chave de acesso que reconheça/identifique o cidadão. Além disso, em chaves de outros serviços como: código do imóvel, serviço de água e luz - o acesso poderia ser dado, por exemplo, pelo CPF, pois muito embora não esteja explícito no aplicativo sabe-se que esses serviços estão vinculados a um indivíduo e, portanto o acesso poderia ocorrer conforme mencionado acima.

Dentre os serviços de Interação identificou-se como prática exemplar o serviço da Categoria Cidadania, De olho nas obras. Os demais serviços classificados como Adequada e Necessidade de Esclarecimento da seção devem se pautar e realizar melhorias conforme o serviço classificado como exemplar desta categoria.

Ainda, alguns serviços encontram-se desabilitados para uso, neste caso sugere-se a exclusão destes serviços do aplicativo até o momento que podem ser usufruídos pela população. Somente um serviço estava indisponível no momento da análise do aplicativo, neste caso sugere-se uma correção deste serviço para que ele volte ao ar. Nenhum serviço foi classificado como Governança e Engajamento com o cidadão,

considerado o estágio final e ápice do *M-governo*, de acordo com as características apresentadas no OECD (2011).

Quadro 3 - Classificação dos serviços disponíveis no aplicativo RS Móvel

CATEGORIA	SERVIÇO	CLASSIFICAÇÃO OECD (2011)	OBSERVAÇÕES COM RELAÇÃO À CLAREZA DA INFORMAÇÃO:	CHAVE DE ACESSO PARA O SERVIÇO
Administração	Pesquisa de documentos	Interação	Necessidade de esclarecimento da seção	Campo de pesquisa
	Consulta a processos Administrativos	Informação	Adequada	Número de processo
Agenda do Governador	Compromisso do Dia	Informação	Adequada, mas disponibilidade de informações somente para dois dias	Seleção por data
Agricultura	Consulta Produtor Rural	Informação	Adequada, mas cadastro precisa ser presencial	CPF e senha
	Previsão do tempo	Informação	Adequada	Não possui
Água e Luz	2º Via de faturas de água	Transação	Adequada	Código do imóvel
	Informações sobre falta de água	Interação	Adequada	Código do imóvel
	Registro de falta de luz por torpedo	Informação	Adequada	Não possui
Cidadania	Acompanhamento de pedidos	Informação	Necessidade de esclarecimento da seção	Número de pedido ou email
	Denúncia	Desabilitado		
	Informações ao Cidadão	Desabilitado		
	Ouvidoria Geral do Estado	Desabilitado		
	De olho nas obras	Interação	Exemplar	Login do cidadão
	Login do Cidadão	Interação	Necessidade de esclarecimento da seção	CPF e senha
	Rede Lilás	Informação	Adequada	Não possui
Educação	Matrícula na Escola Pública	Informação	Necessidade de esclarecimento da seção	Matrícula e nome
Empresarial	Andamento de processos	Informação	Adequada	Protocolo
	Atos e eventos	Informação	Necessidade de esclarecimento da seção	Não possui
	Como faço e obtenho	Informação	Exemplar	Não possui
	Locais de atendimento	Informação	Exemplar	Não possui
	Reserva de nome empresarial	Informação	Necessidade de esclarecimento da seção	CPF e senha
	Tabela de preços	Informação	Adequada	Não possui

Outros Serviços	Consultas legislativas	Informação	Necessidade de esclarecimento da seção	Cada seção possui sua solicitação de chave
	Correios	Informação	Adequada	Cada seção possui sua solicitação de chave
Saúde	Assistência Farmacêutica	Informação	Necessidade de esclarecimento da seção	Número de protocolo, CPF e data de nascimento
	Guia Médico do IPE	Informação	Adequada	Nome ou localidade
	Informações Toxicológicas	Informação	Exemplar	Não possui
Segurança	Desaparecidos Maiores de 18 Anos	Informação	Adequada	Nome
	Desaparecidos Menores de 18 anos	Informação	Adequada	Nome
	Procurados	Informação	Adequada	Nome
	Suspeitos	Informação	Adequada	Nome
	Delegacias e postos da Polícia Civil	Informação	Adequada	Não possui
	Denuncie	Interação	Exemplar	Campo de dados
Servidor Público	Calendário de Pagamentos	Informação	Adequada	Não possui
	Contracheque RHE	Informação	Adequada	Identificação de matrícula estadual
Trânsito	Consulta de CNH	Serviço no momento da consulta estava indisponível		
	Consulta de infrações	Informação	Adequada	Placa
	Consulta de Peças em desmanches	Informação	Adequada	Campo de dados
	Consulta pontuação	Informação	Adequada	Campo de dados
	Consulta veículos	Informação	Adequada	Campo de dados
	Consulta veículos em depósito	Informação	Adequada	Placa
	Estradas	Informação	Necessidade de esclarecimento da seção	Não possui

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

5. Considerações Finais

A adoção de tecnologias móveis para apoiar e melhorar o desempenho do governo e fomentar uma sociedade mais conectada, pode ajudar a melhorar o desempenho do governo perante os cidadãos. O foco deve ser direcionado sobre as necessidades do setor público na oferta de serviços e dos usuários finais, sejam eles cidadãos ou empresas, para garantir que a tecnologia seja realmente utilizada para uma melhor prestação de serviços atendendo as expectativas dos usuários.

Diante disto, foram reconhecidos os seguintes benefícios do M-governo: maior alcance e penetrabilidade de público, mobilidade e ubiquidade, maior personalização de serviços, maior economia na relação custo-efetividade, rápido fluxo de informação, melhoria na gestão através da transparência direta, aumento da democracia, conveniência para fácil acesso à informação.

No entanto, o aplicativo analisado não consegue atingir toda a potencialidade do M-Governo, já que a maioria dos serviços disponibilizados ainda é de informação encontrando-se, assim, no primeiro estágio da classificação proposta pelo OECD (2011). Verificou-se ainda que o aplicativo reúne diversas informações, entretanto não apresenta padronização quer seja de interface ou das formas de acesso requeridas. Nesse sentido, tal aplicativo pode ser caracterizado como um agregador de serviços de diferentes bases de dados. Para contribuições de sugestões de melhorias para o aplicativo, propõem-se, em primeiro lugar, que as práticas consideradas exemplares devem ser analisadas e disseminadas para os demais serviços do aplicativo, para que assim tais práticas consigam interatuar de uma forma padronizada e unificada. Em segundo lugar, considerar a padronização das chaves de acesso aos serviços, pois a diversidade das mesmas dificulta o acesso e utilização para o usuário. E por último, destacar como exemplo o serviço *Olho nas Obras*, considerado como prática exemplar em termos de informação, interface e adequação aos dispositivos móveis.

THE SHARES M-GOVERNMENT OF RIO GRANDE DO SUL STATE

Diagnosis of the state's e-government initiatives of Rio Grande do Sul by creating applications for Mobile.

Abstract

Public institutions are increasingly concerned in following the great worldwide movement of the instant connectivity propelled by technological advancement of mobile. This technology is

embedded and constantly evolving in a highly demanding world market. Therefore, governments have to develop policies and programs to reach the audience user of mobile, such actions are defined as M-government). Hence, this article aims to perform the analysis of the Rio Grande do Sul State Government's initiative in M-Government, from the classification of the services available in the ripening stage of RS Mobile application, as categorization of the report published by the OECD (2011). It was concluded that 84% of the application is in the primary stage of maturity and many improvements still need to be implemented to contribute to the functionality and development of the application.

Key-words: E- Government. M-Government. Public Policies. Applications.

LAS ACCIONES M-GOBIERNO DE RIO GRANDE DO SUL

Diagnóstico de las iniciativas de e-gobierno del estado de Rio Grande do Sul por la creación de aplicaciones para móviles.

Resumen: Las instituciones públicas cada vez se molestan en seguir el gran movimiento en todo el mundo, en el instante en conectividad impulsada por el avance tecnológico de la telefonía móvil. Esta tecnología está incorporada y evolucionando en un mercado mundial altamente exigente. Por lo tanto, los gobiernos deben desarrollar políticas y programas para alcanzar la audiencia de usuarios de la telefonía móvil, tales acciones se define como M-gobierno (M-Gobierno). Por lo tanto, este artículo tiene como objetivo realizar el análisis de la iniciativa del Gobierno del Estado de Rio Grande do Sul, en M-Gobierno, a partir de la clasificación de la etapa de maduración de servicio disponible en la aplicación RS móvil, como la categorización del informe publicado por la OCDE (2011). Se concluyó que el 84% de la aplicación se encuentra en la etapa primaria de madurez y muchas mejoras todavía tienen que ser implementadas para contribuir a la funcionalidad y el desarrollo de la aplicación.

Palabras clave: gobierno electrónico. M-gobierno. Políticas Públicas. Aplicaciones.

Referências

AL-HASHMI, Asma, DAREM, Abdul Basit. Understanding Phases of E-government Project. 6th International Conference on E-Governance ICEG 2008. Emerging Technologies in E-Government. 2008. Disponível em: <http://www.iceg.net/2008/books/book2.html>. Acesso em: 19/09/2012.

BRASIL. ANATEL, 2015. Disponível em : http://www.anatel.gov.br/dados/index.php?option=com_content&view=article&id=270 Acesso em 17/05/2015.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços/Departamento de Governo Eletrônico. – Brasília: MP, 2007. 44 p.

_____. CENTRAL DA INFORMAÇÃO DO GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Disponível em: <http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br>. Acesso em: 19/06/2015.

_____. GABINETE DIGITAL. Disponível em: <http://gabinetedigital.rs.gov.br>. Acesso em: 19/06/2015.

_____. TRANSPARÊNCIA RS. Disponível em: <http://www.transparencia.rs.gov.br>. Acesso em: 19/06/2015.

_____. TUDO FÁCIL RS. Disponível em: <http://www.tudofacil.rs.gov.br>. Acesso em: 19/06/2015.

_____. COMPANIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO RIO GRANDE DO SUL. Disponível em: <http://www.procergs.rs.gov.br>. Acesso em: 19/06/2015.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 2/2008. 35 p.: il.

_____. Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009 /decreto/d6932.htm. Acesso em: 20/09/2012.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm. Acesso em: 22/09/2012.

_____. Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/ Decreto/D7724. htm. Acesso em: 21/09/2012.

EUROPEAN COMMUNITIES. The role of e-government for Europe’s future. Brussels: Commission of the European Communities, 2003.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

_____. Métodos e técnicas da pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1987.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. In: Revista de Administração de Empresas. São Paulo: v.35, n.2, p. 57-63, abril 1995.

GOV.BR. Em: < <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>>. Acesso em: 17/05/2015.

KAROKOLA Geoffrey, YNGSTRÖM Louise. Discussing E-Government Maturity Models For Developing World – Security View. Proceedings of the ISSA 2009 Conference, pp. 81-98. 2009. Disponível em: http://icsa.cs.up.ac.za/issa/2009/Proceedings/Full/30_Paper.pdf. Acesso em: 27/09/2012

Lenk K. & Traunmüller R. (2001) - "Broadening the Concept of Electronic Government", In: Designing E-Government, Prins J.E.J. (ed.), Kluwer Law International, pp. 63-74

OECD, 2011. Telecommunication Union (2011), *M-governo: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en> Acesso em 17/05/2015. Trad. Danielle Engrazia

OECD . E-government for Better Government, OECD, Paris. 2005.

SILVA, Edna Lúcia da, MENEZES, Estera Muszkat. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

TAKAHASHI, Tadao (Org) Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde. Brasília. Ministério da Ciência e Tecnologia. 2000. xxv, 195p. : il. ; 26 cm.

United Nations. American Society for Public Administration. Benchmarking e-government: a global perspective. New York: Division for Public Economics and Public Administration, 2002.

_____. Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2010. 2010. Disponível em: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan038851.pdf>. Acesso em: 20/09/2012.

_____. Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2012. 2012. Disponível em: <http://www.unpan.org/e-government>. Acesso em: 20/09/2012.

_____. Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2014. 2014. Disponível em: <http://www.unpan.org/e-government>. Acesso em: 20/09/2012.

UOL, Revista Eletrônica Olhar Digital. 2015. Disponível em: <http://olhardigital.uol.com.br/pro/noticia/android-domina-90-do-mercado-brasileiro-de-smartphones/48392>. Acesso em: 20/05/2015.

VERGARA, S.C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 4. ed. São Paulo:Atlas, 2003.

Data de recebimento: 24/06/15

Data de aceite: 07/09/15

Sobre as autoras:

Danielle dos Santos Engrazia é Bacharel em Administração pela Universidade Estadual do Rio Grande do Sul e Pós-Graduanda em especialização de Gestão de Pessoas pela Senac-RS. Endereço eletrônico: danielleengrazia@hotmail.com

Débora Dutra é Professora Assistente na Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, Mestre e Especialista em Ciências da Computação pela Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Informática pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões e Graduação em Comunicação Social - Publicidade e Propaganda pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Endereço Eletrônico: deboradutra@gmail.com